



COMUNE DI GENOVA

# SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO

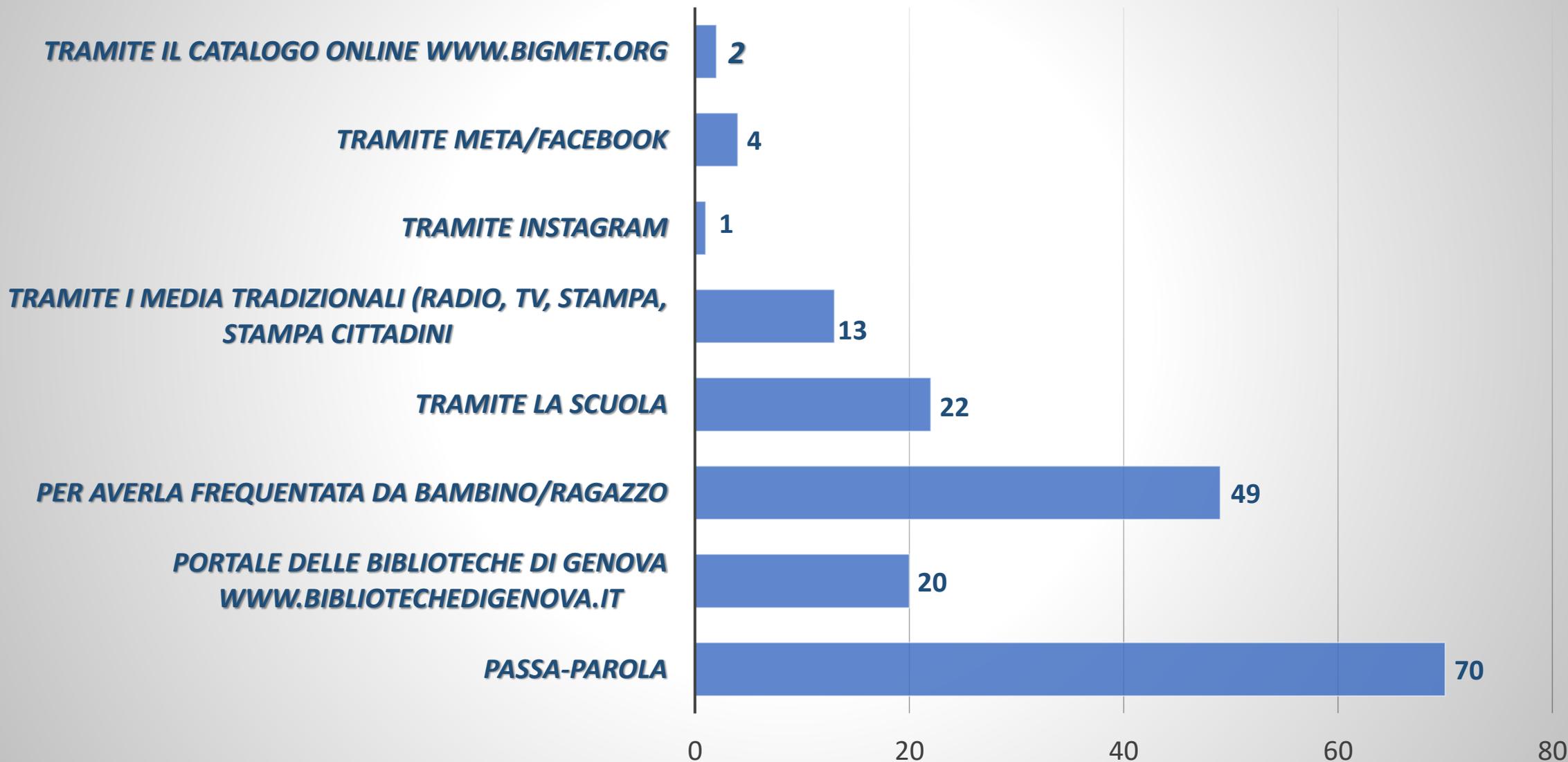


**Biblioteche**  
di Genova

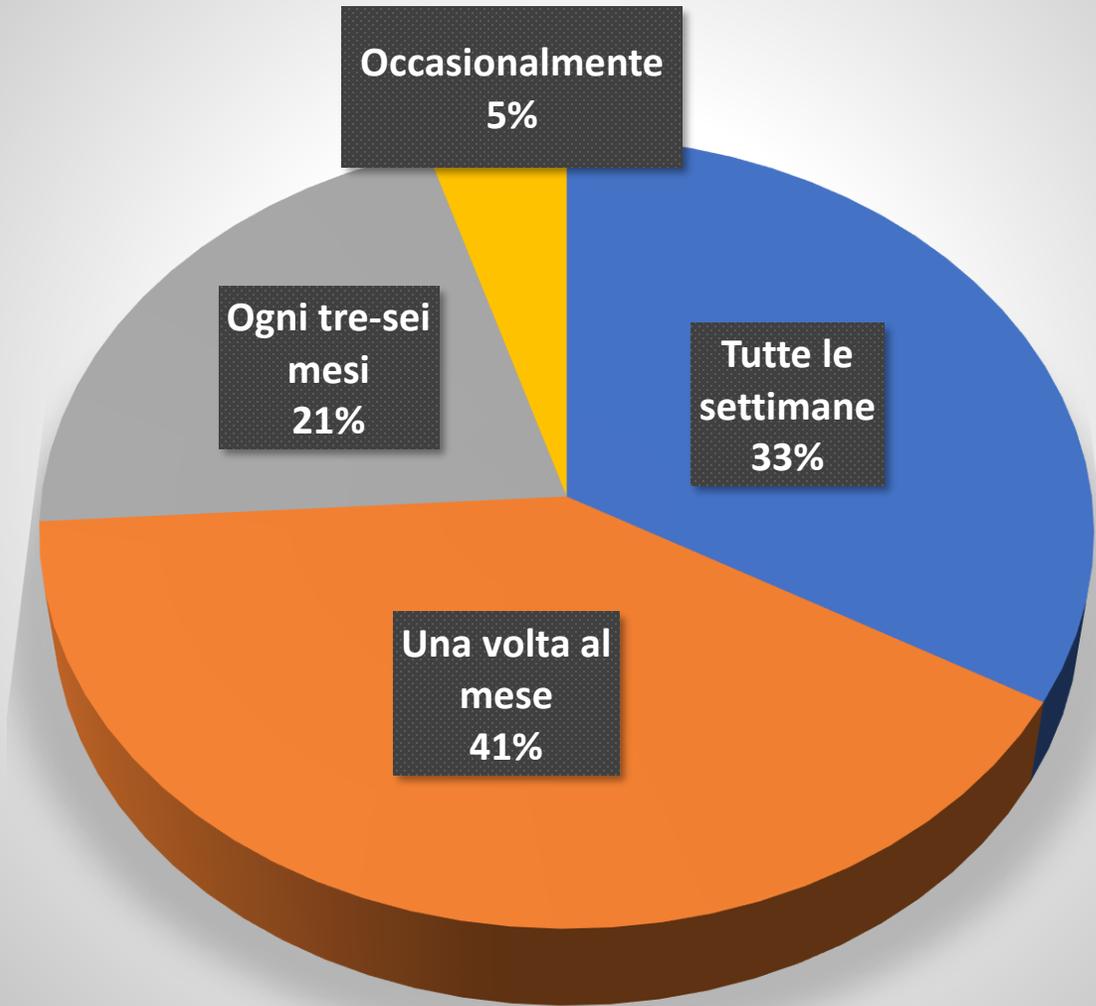
***BIBLIOTECA INTERNAZIONALE PER RAGAZZI EDMONDO DE AMICIS***  
***RISULTATI DELL'INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA***  
***NOVEMBRE 2023/GENNAIO 2024***

# ***Fruizione e conoscenza dei servizi***

## **COME HAI CONOSCIUTO LA BIBLIOTECA DE AMICIS? (max 2 risposte)**



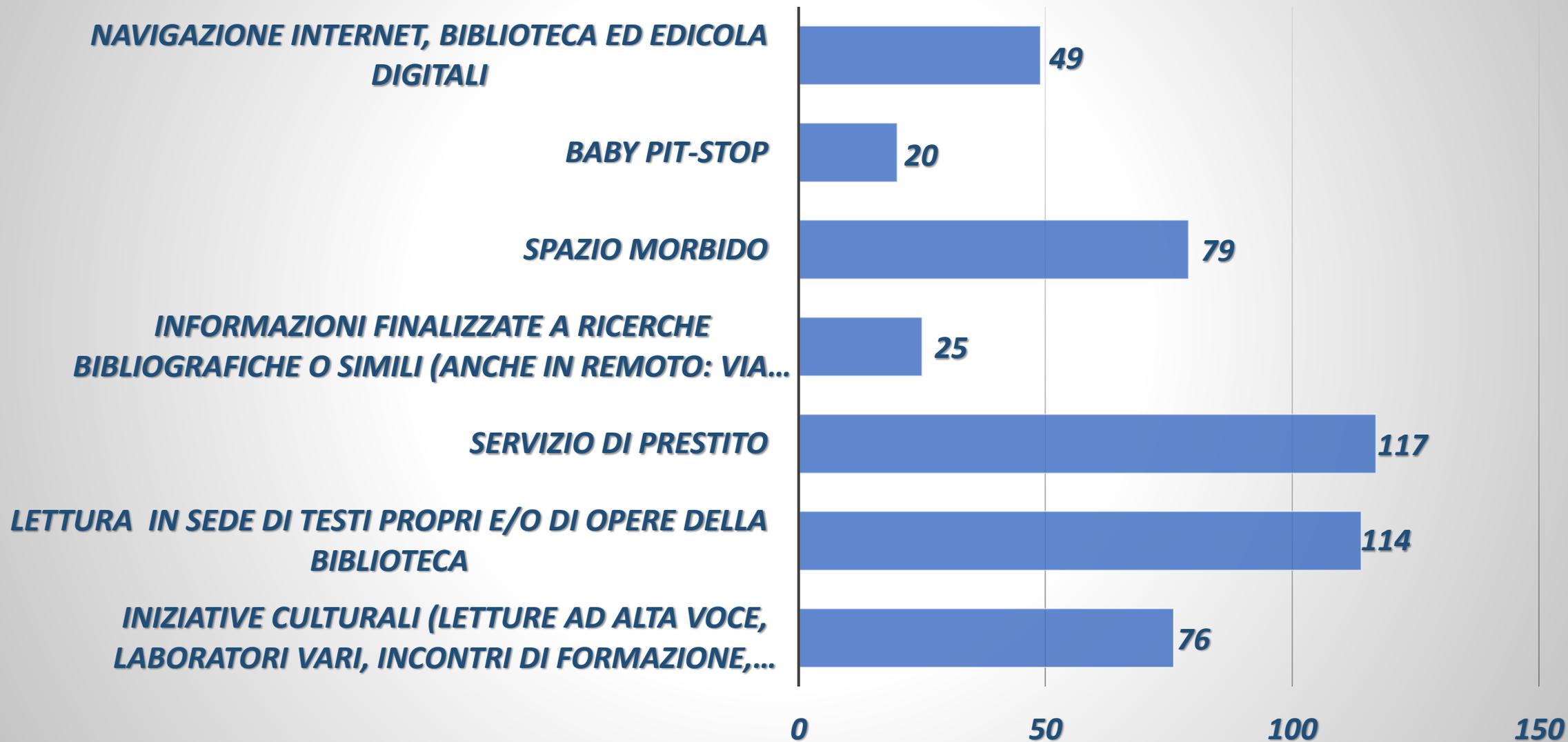
**CON QUALE FREQUENZA VIENI NORMALMENTE  
IN BIBLIOTECA?**



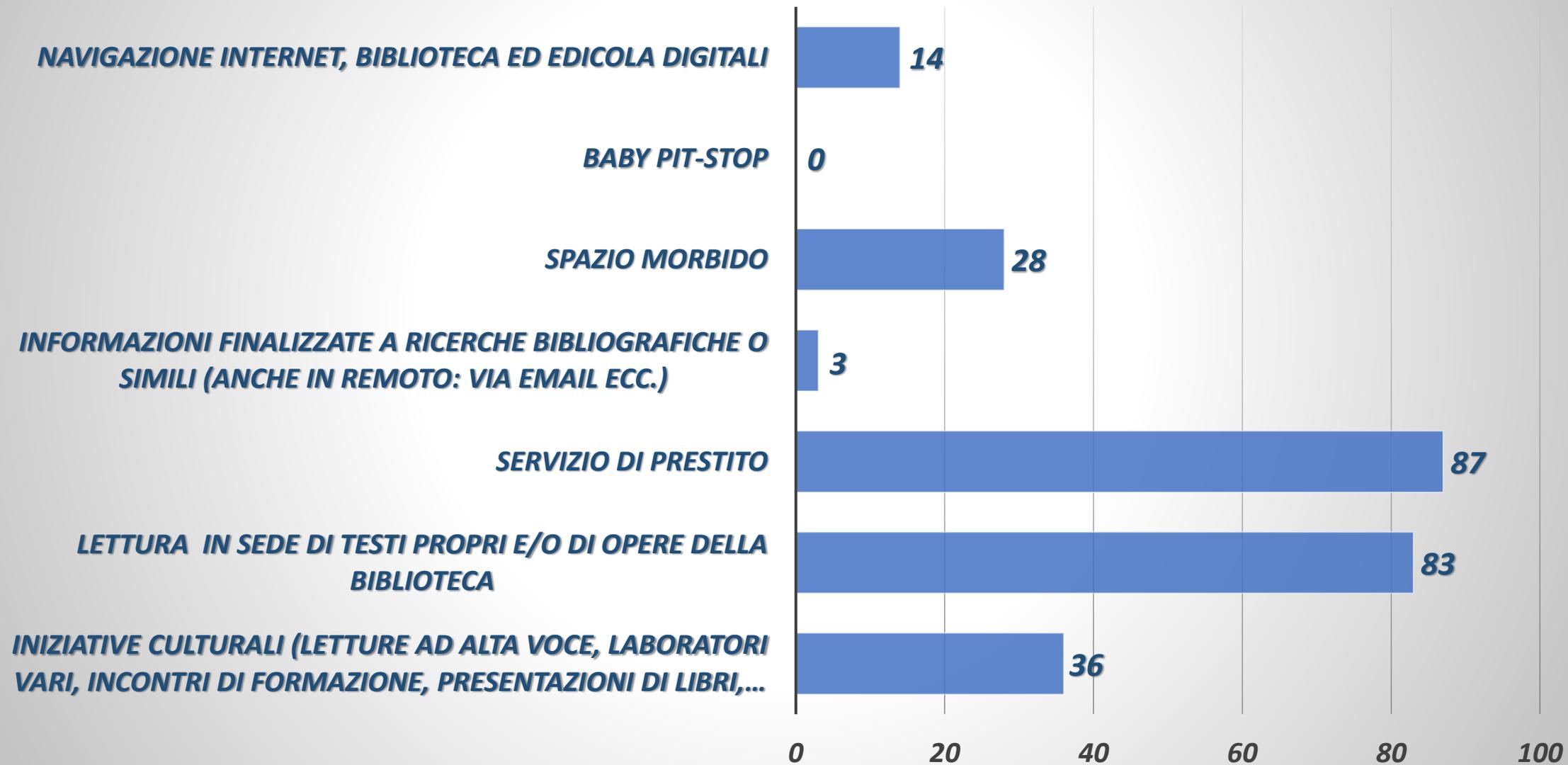
**FREQUENTI PRIORITARIAMENTE LA BIBLIOTECA  
IN PRIMA PERSONA O COME  
ACCOMPAGNATORE?**



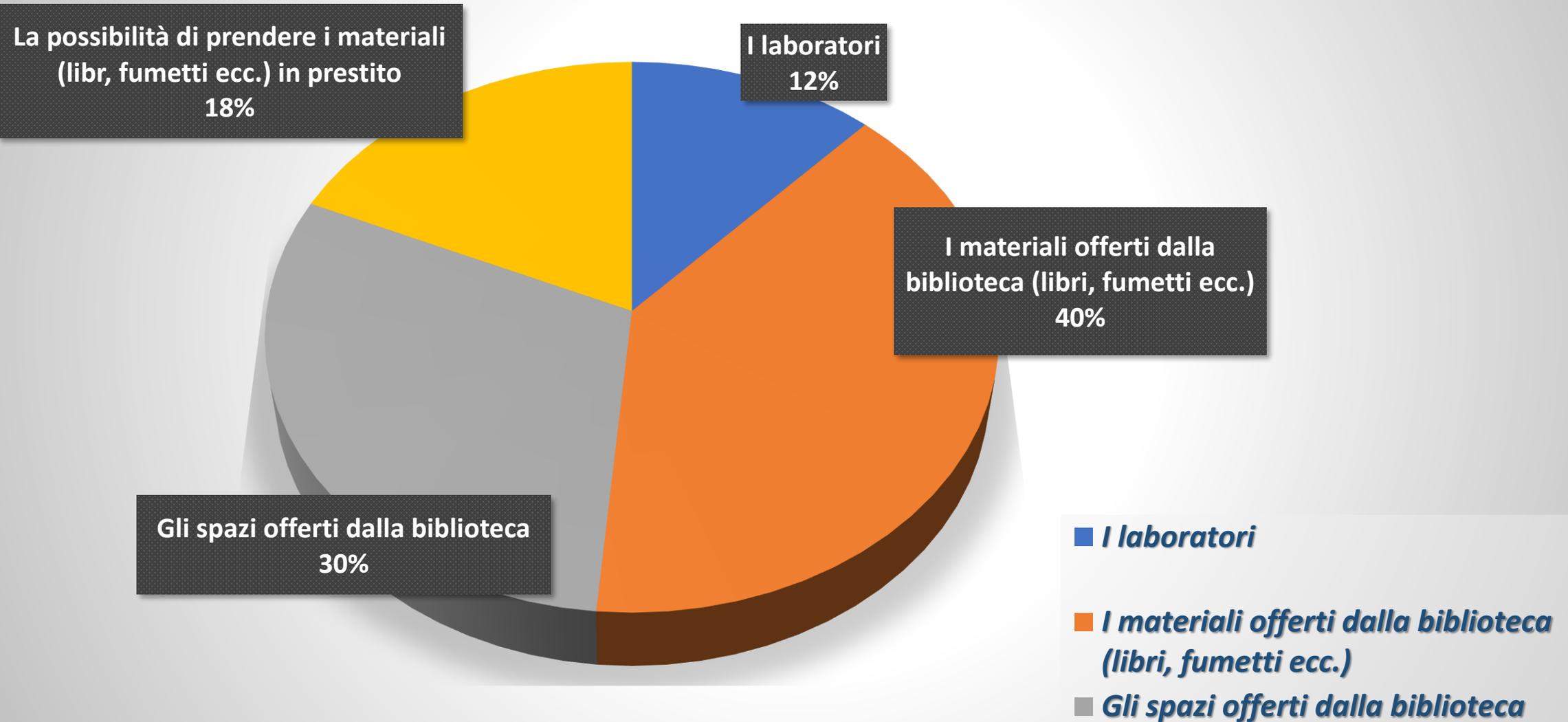
## **QUALI SERVIZI OFFERTI DALLA BIBLIOTECA CONOSCI? (risposta multipla)**



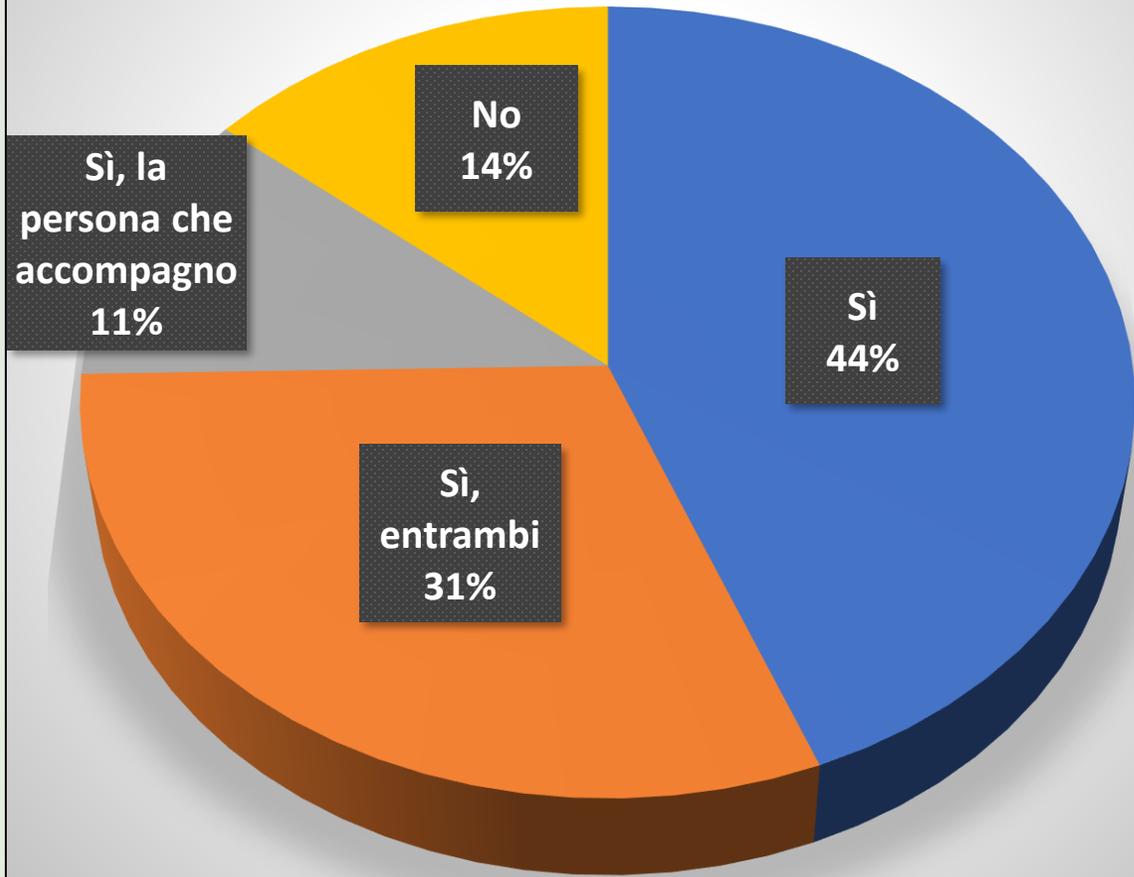
**QUALI SONO I SERVIZI/SPAZI CHE UTILIZZI DI PIU' O UTILIZZA DI PIU' LA PERSONA CHE ACCOMPAGNI? (max 2 risposte)**



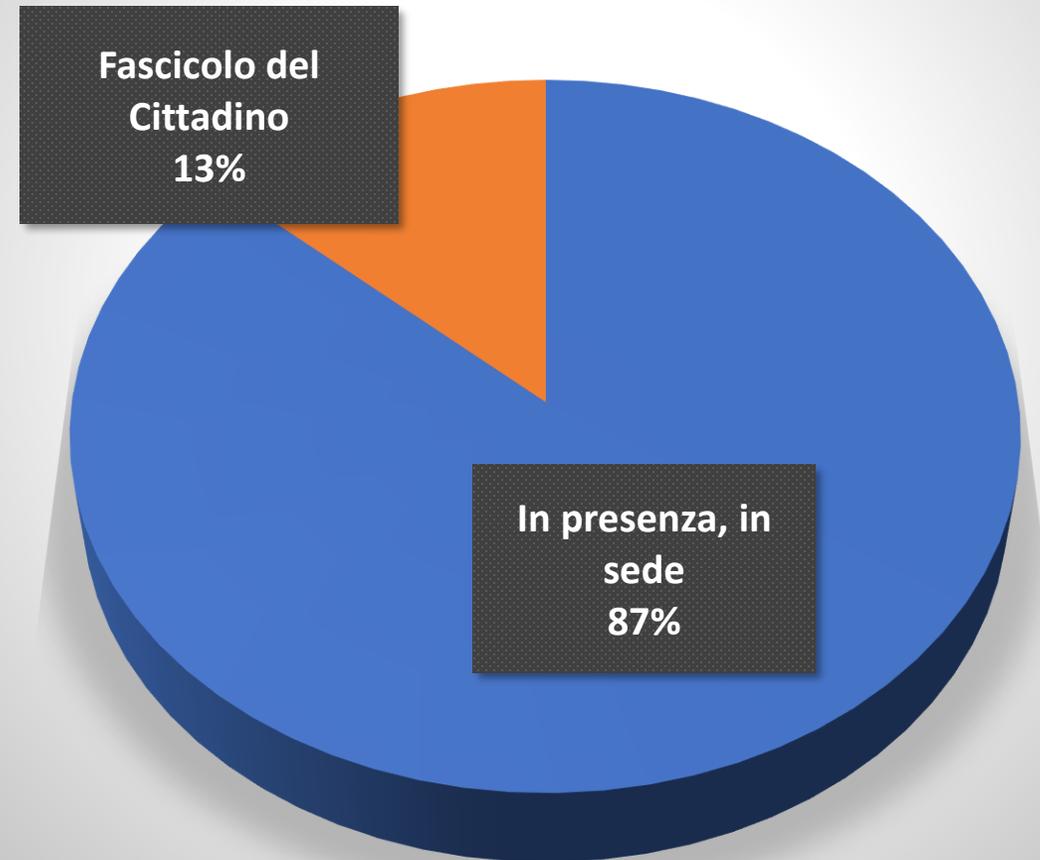
**QUALI SONO I SERVIZI CHE TI PIACCONO DI PIU' O PIACCONO DI PIU' ALLA PERSONA CHE ACCOMPAGNI? (max 2 risposte)**



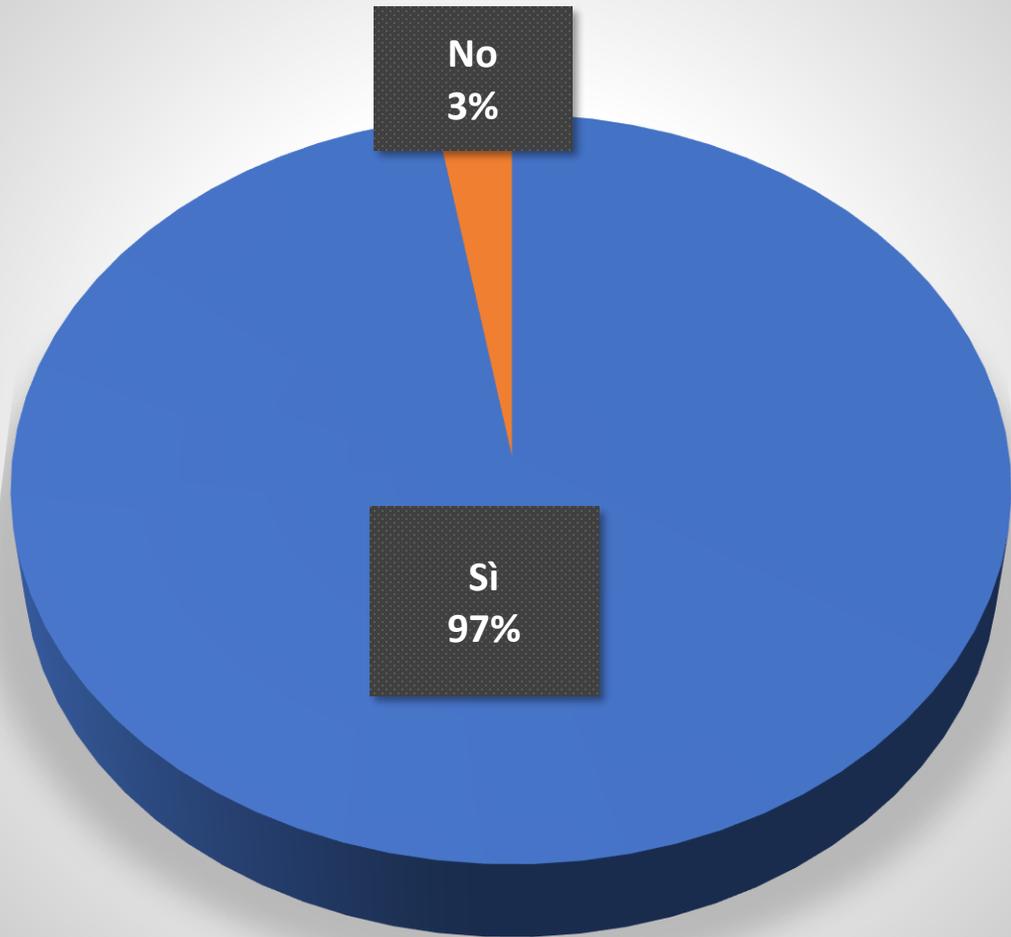
**SEI ISCRITTO AL SERVIZIO PRESTITO O LO E' LA  
PERSONA CHE ACCOMPAGNI?**



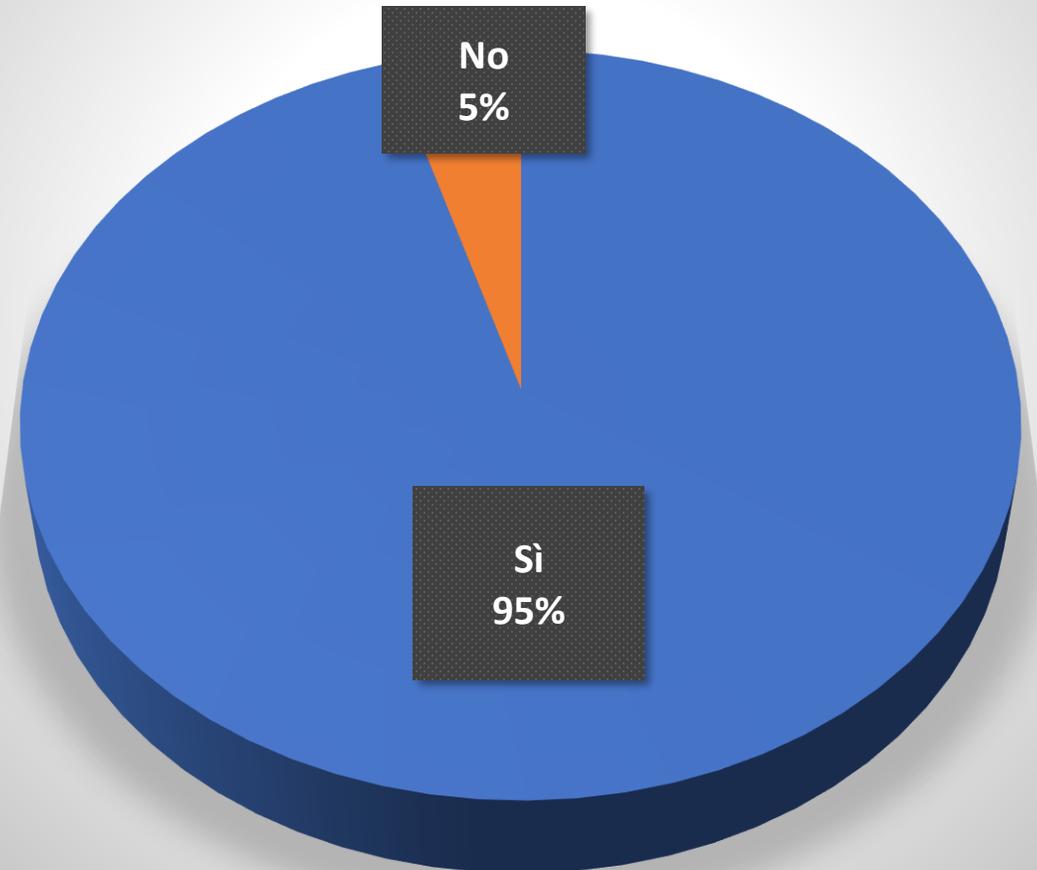
**SE SEI ISCRITTO AL SERVIZIO PRESTITO O LO E'  
LA PERSONA CHE ACCOMPAGNI, CON QUALE  
MODALITA' HAI EFFETTUATO L'ISCRIZIONE?**



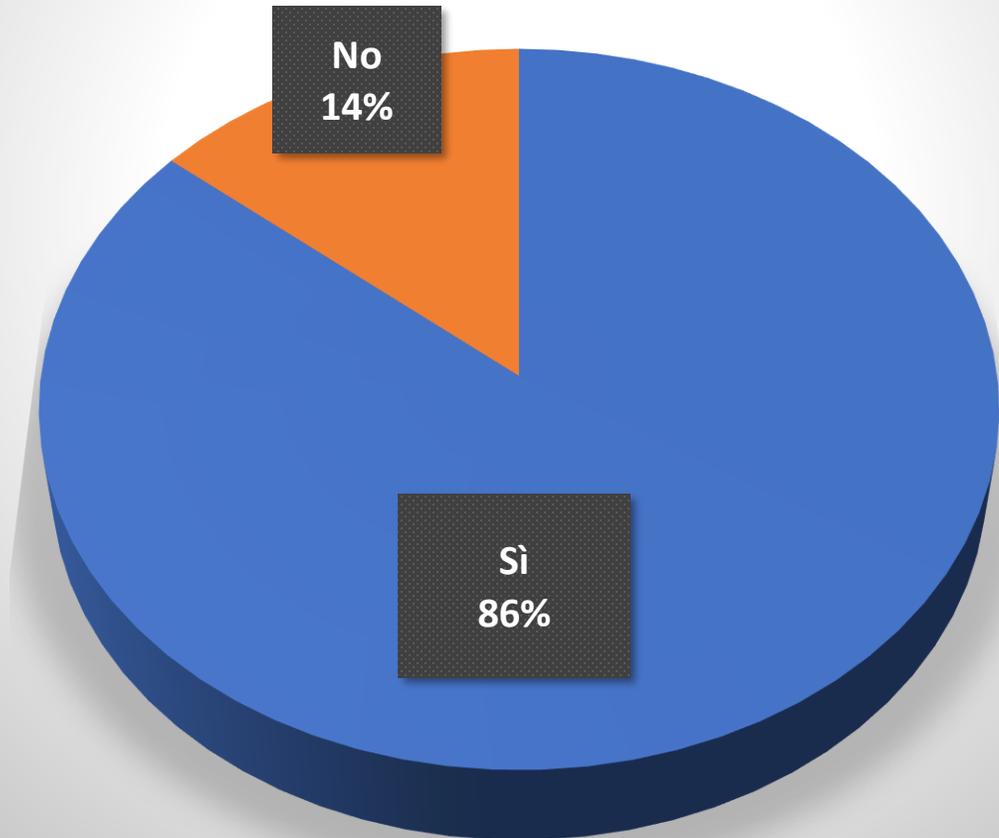
**FREQUENTI CON PIACERE LA BIBLIOTECA?**



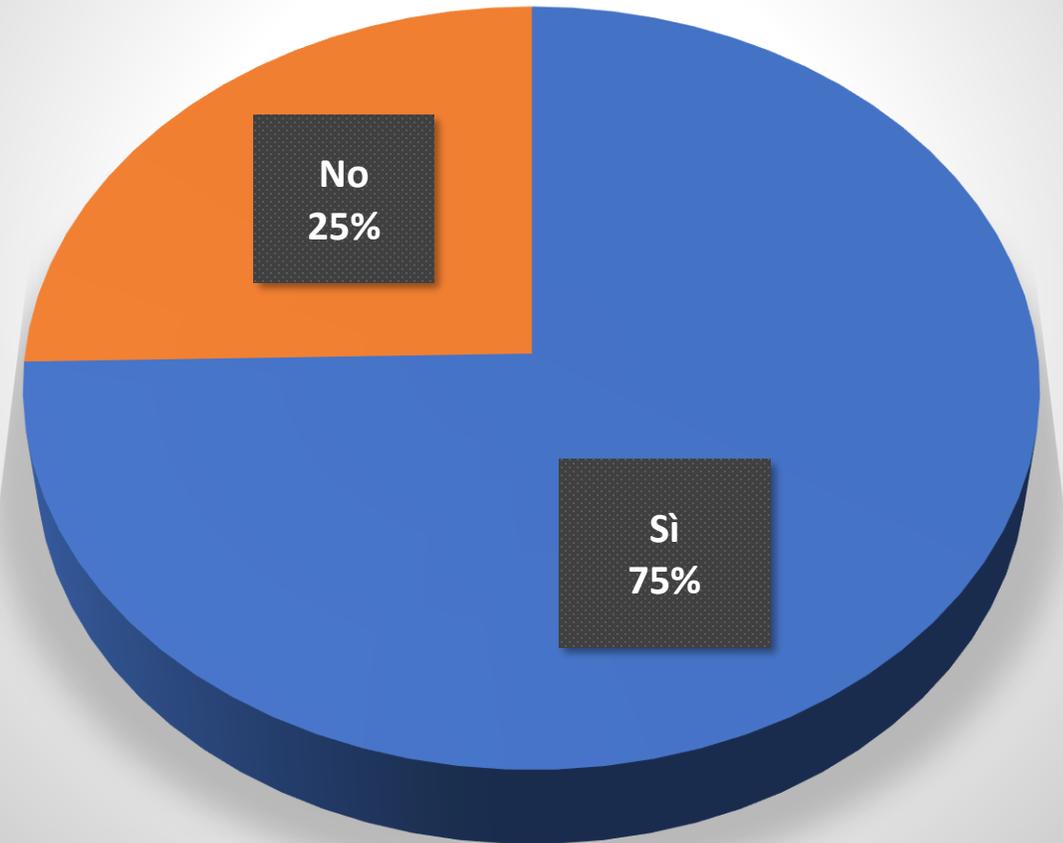
**SE VIENI PRIORITARIAMENTE COME ACCOMPAGNATORE, LA FREQUENTA CON PIACERE LA PERSONA CHE ACCOMPAGNI?**



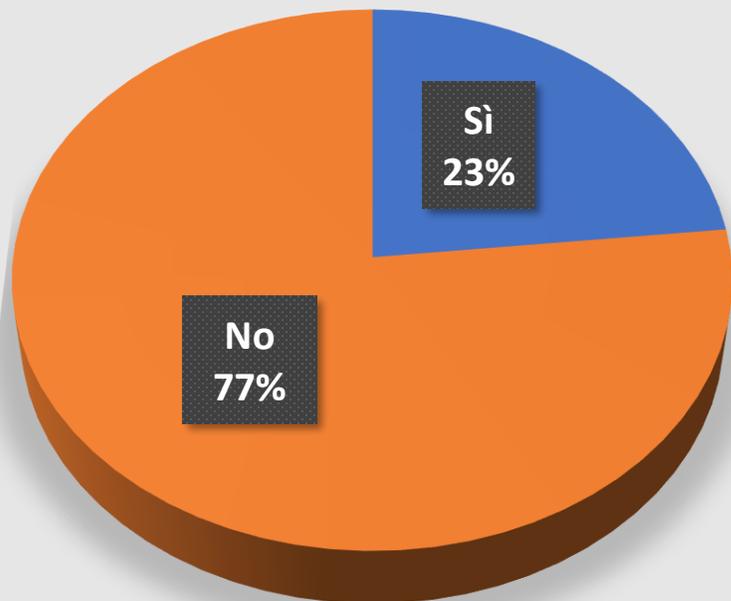
**LA BIBLIOTECA AMPLIERÀ LA SUA PROPOSTA DI SERVIZI CON IL NUOVO ARCIPELAGO DELLA CREATIVITÀ. RITIENI POSITIVO CHE LA BIBLIOTECA DEDICHI UNO SPAZIO IMPORTANTE AL DIGITALE E ALLE SUE INTERAZIONI COL MONDO DELLA LETTURA?**



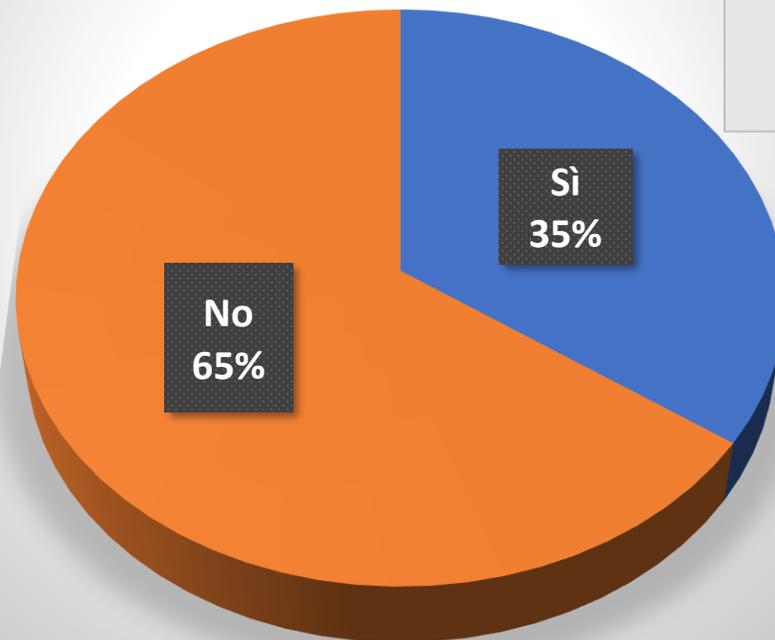
**UTILIZZERAI O PENSI CHE I TUOI BAMBINI/RAGAZZI UTILIZZERANNO I NUOVI SERVIZI MULTIMEDIALI PROPOSTI DA ARCIPELAGO?**



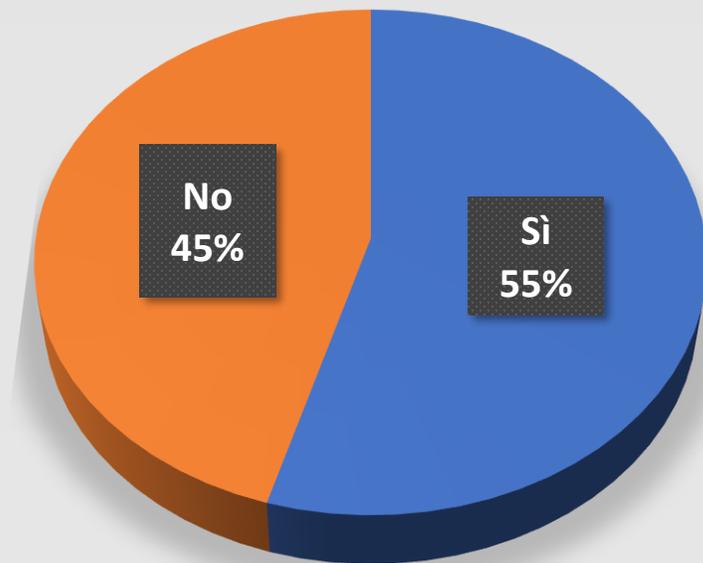
**DA OTTOBRE, NELL'AMBITO DEL PROGETTO ARCIPELAGO, È STATO POTENZIATO IL SERVIZIO FREE WI FI GENOVA ALL'INTERNO DELLA BIBLIOTECA. HAI GIÀ UTILIZZATO IL SERVIZIO DOPO QUESTO INTERVENTO?**



**UTILIZZI, SUL TUO SMARTPHONE, LA APP DI BI.G.MET CHE PERMETTE DI ACCEDERE AI SERVIZI BIBLIOTECARI ON LINE?**



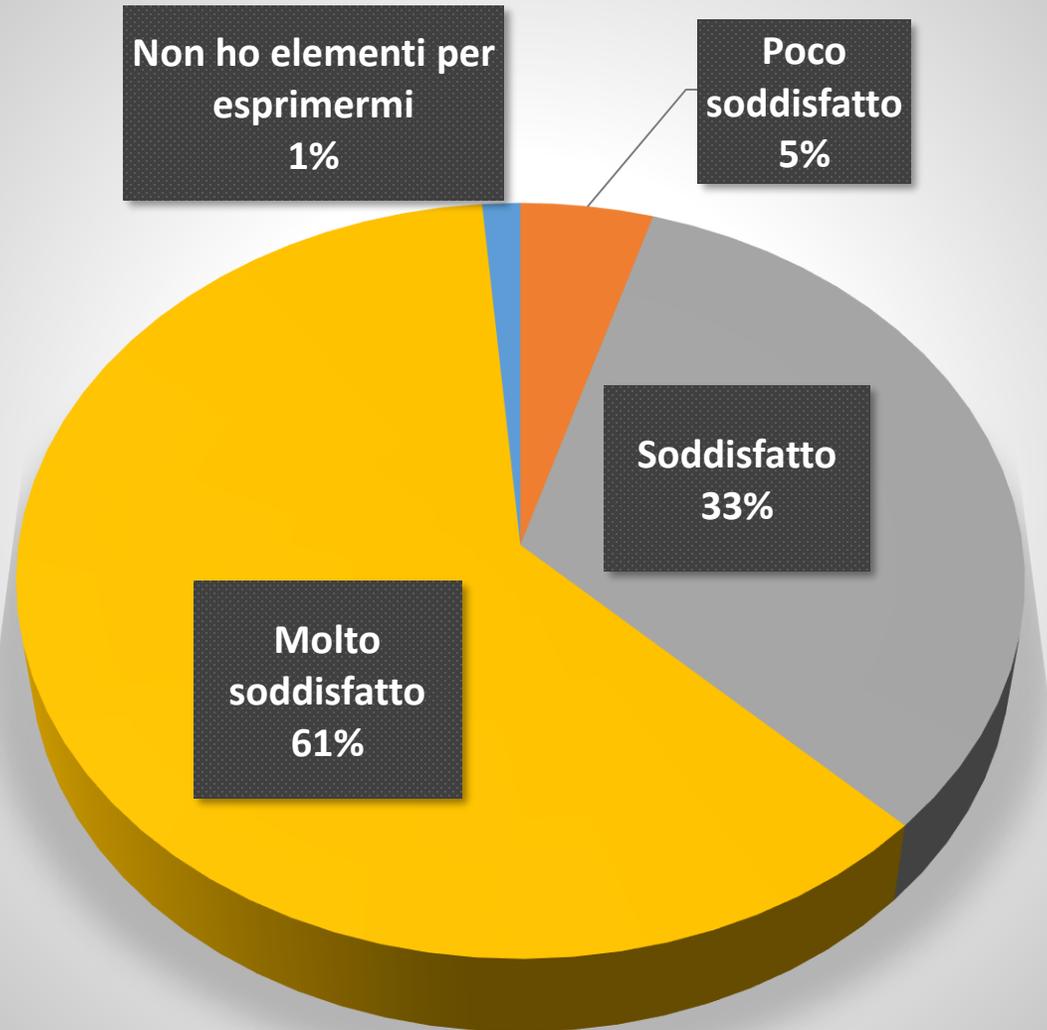
**SE SÌ, HAI TROVATO MIGLIORATO IL SERVIZIO WI-FI?**



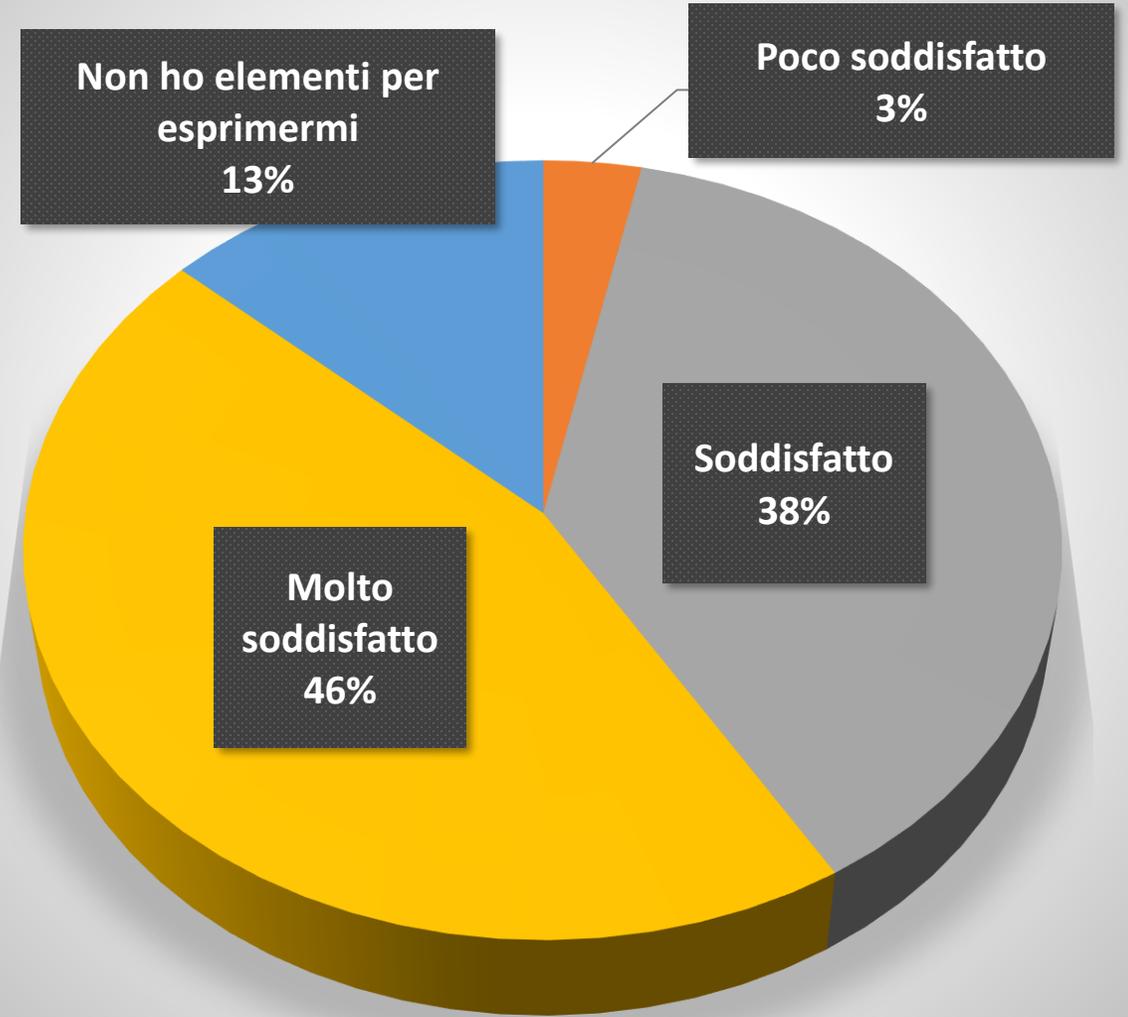
# ***Valutazione dei servizi***

# SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO ?

## CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE

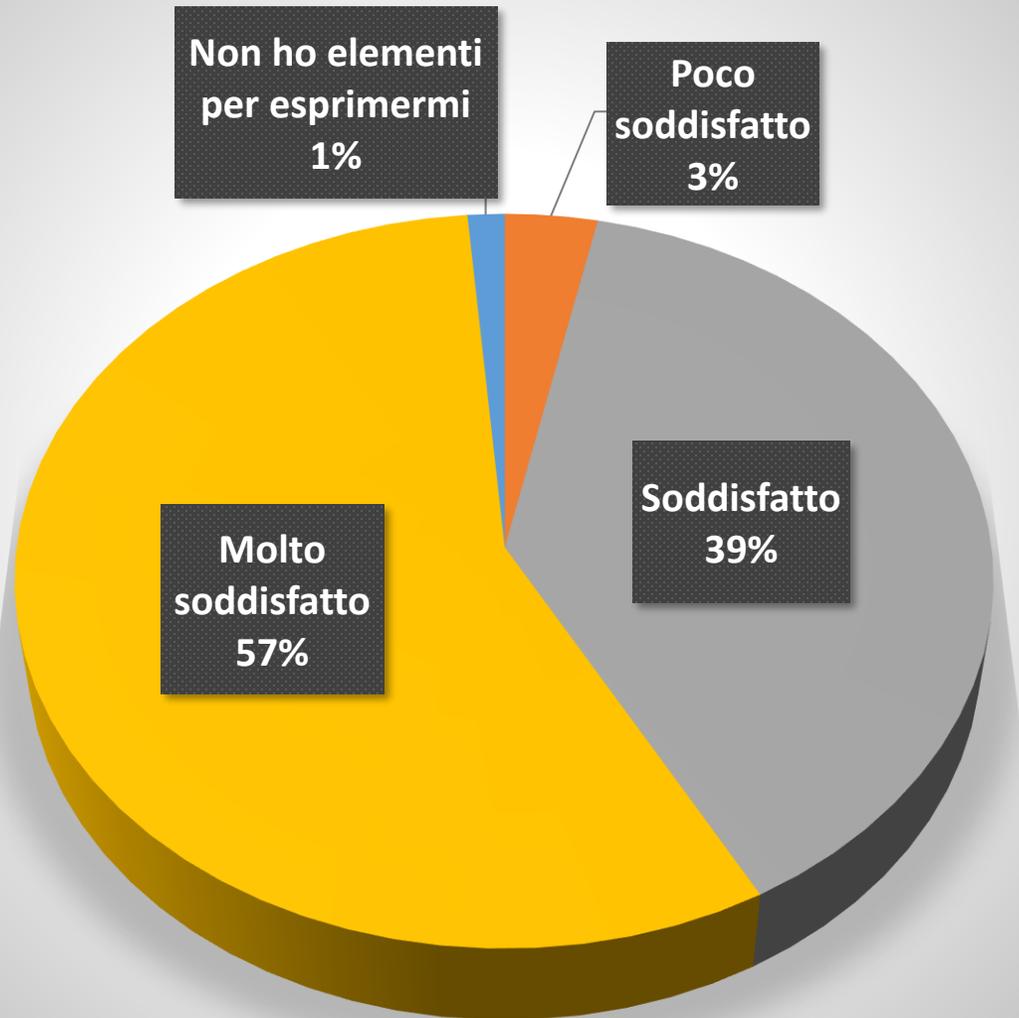


## COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE (IN PRESENZA E DA REMOTO)

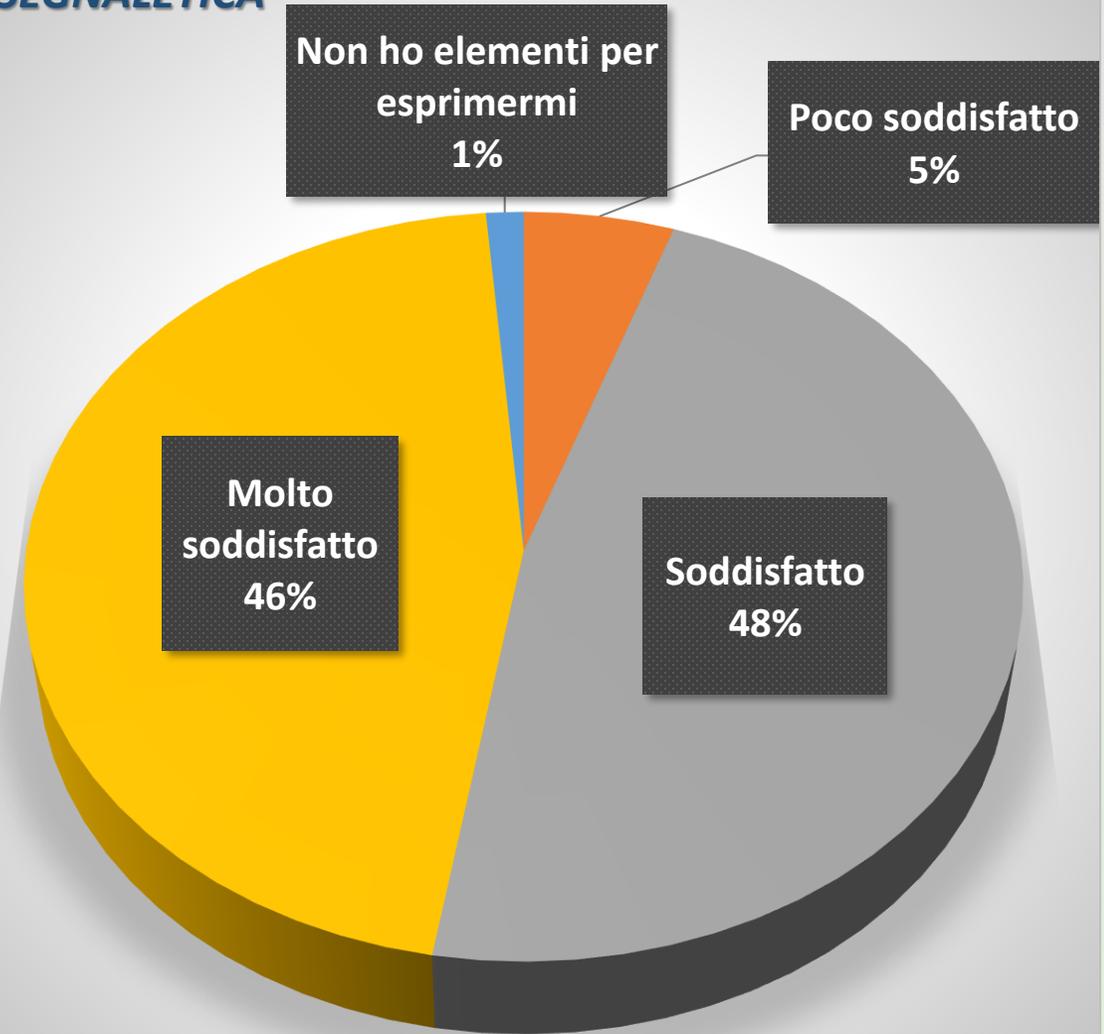


# SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

## COMFORT DEGLI SPAZI: ACCESSIBILITÀ

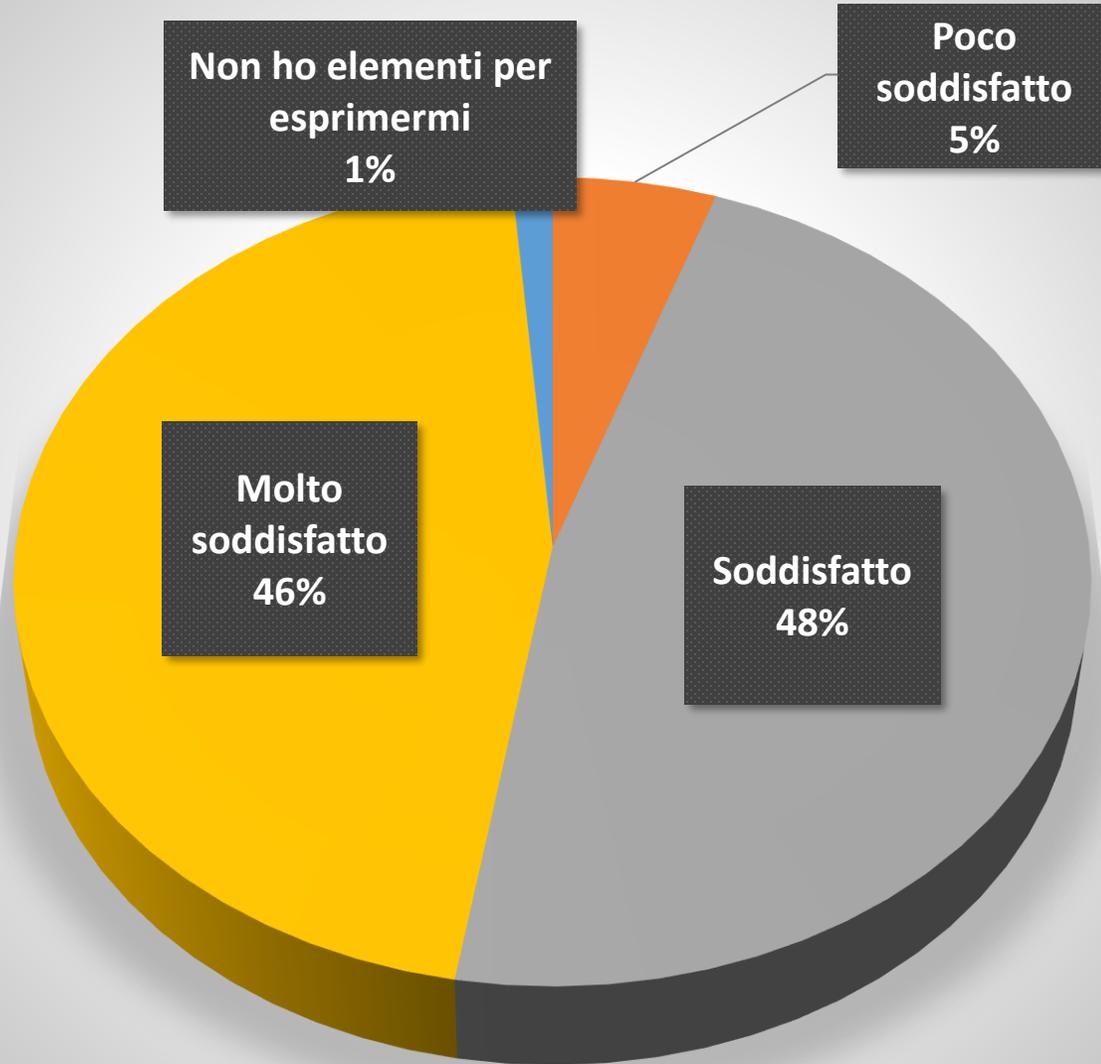


## COMFORT DEGLI SPAZI: ADEGUATEZZA E SEGNALETICA

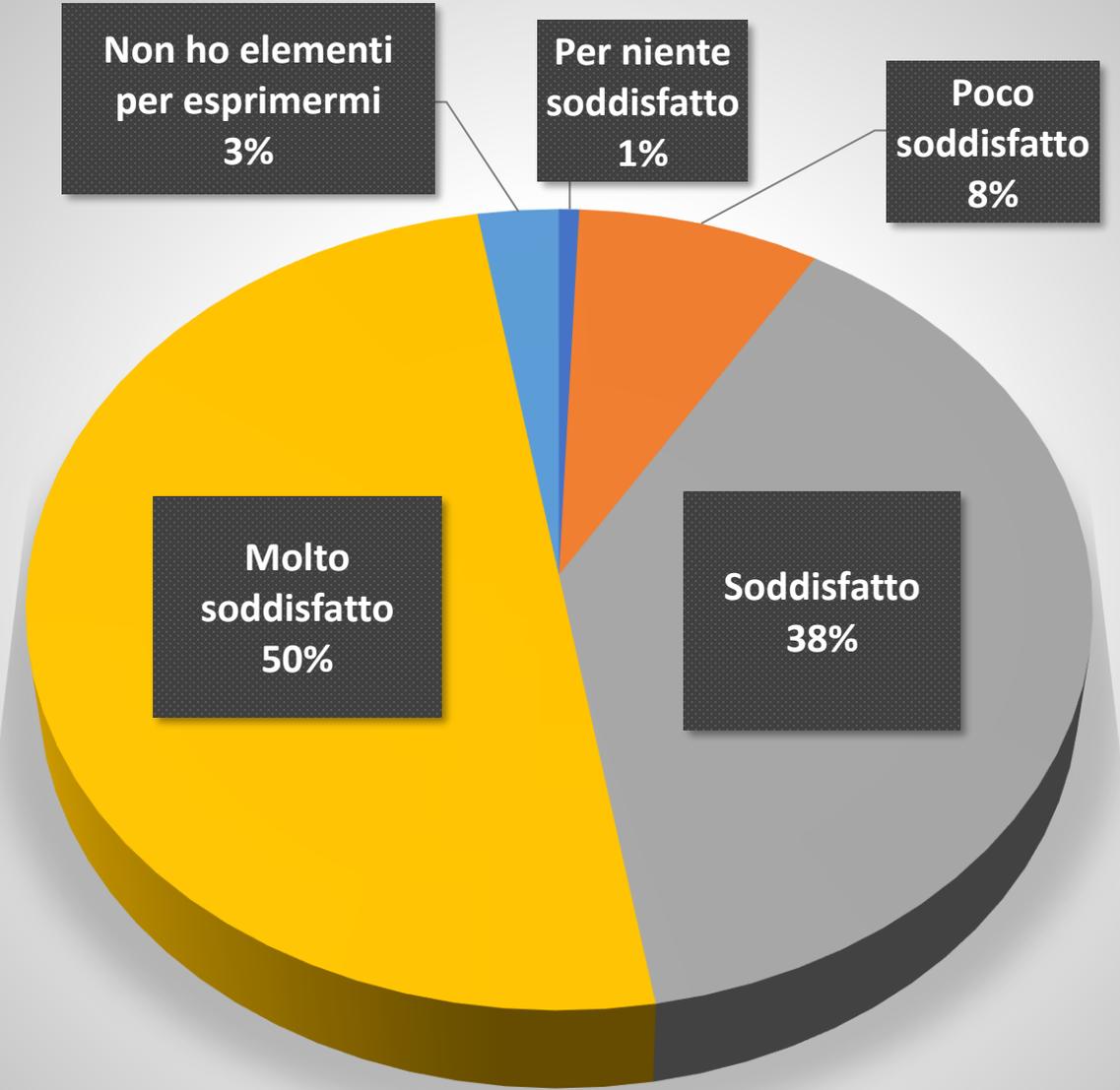


# SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

## COMFORT DEGLI SPAZI: ADEGUATEZZA E SEGNALETICA

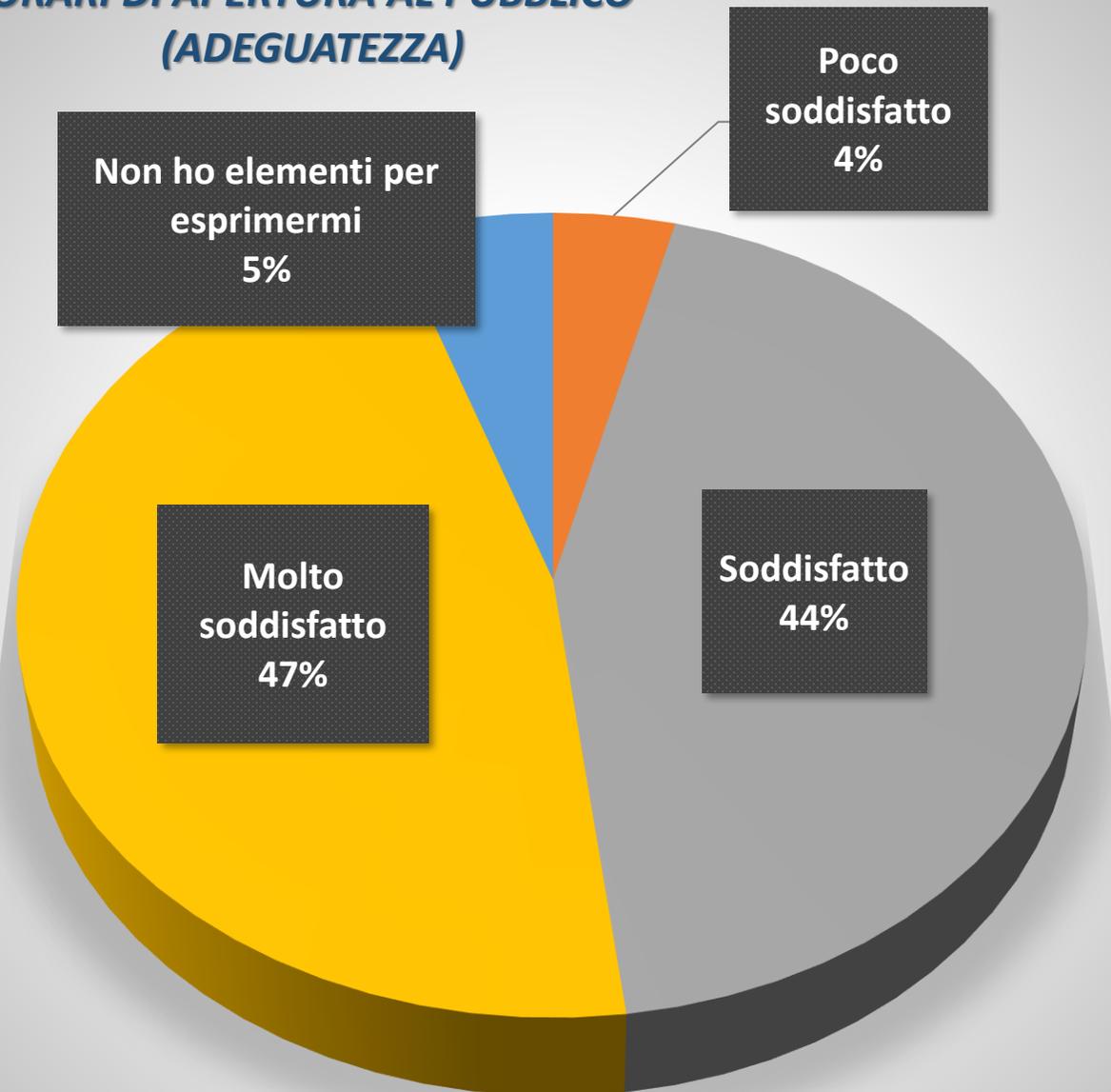


## COMFORT DEGLI SPAZI: PULIZIA

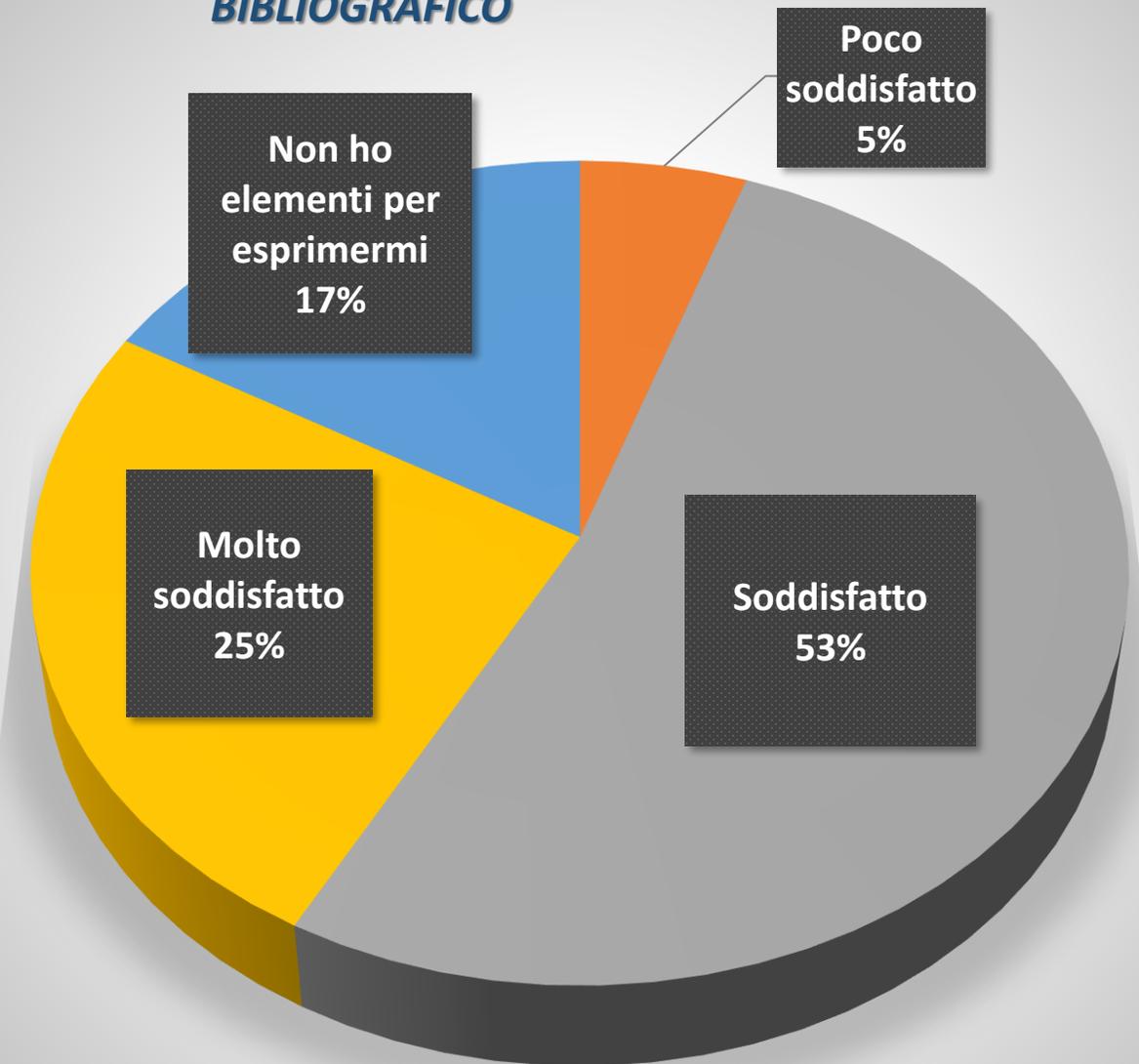


# SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO?

## ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO (ADEGUATEZZA)

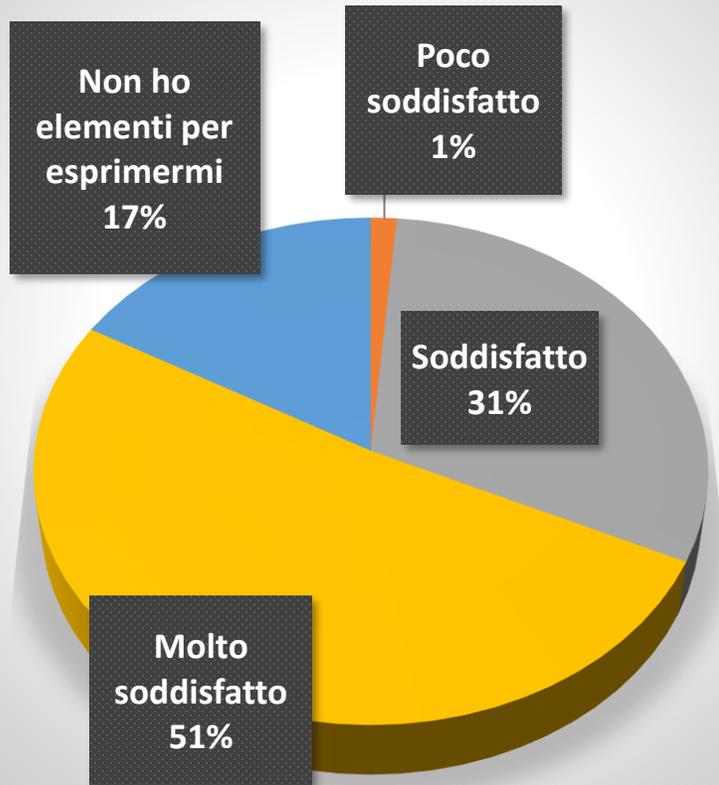


## AGGIORNAMENTO DEL PATRIMONIO BIBLIOGRAFICO

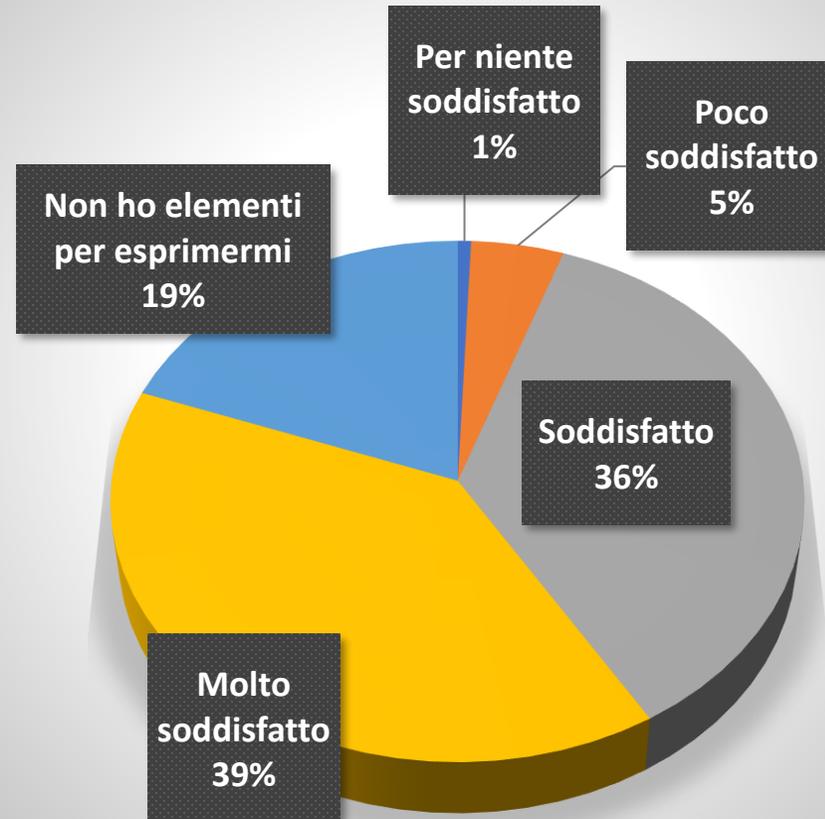


# SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI ASPETTI DEL SERVIZIO DI PRESTITO?

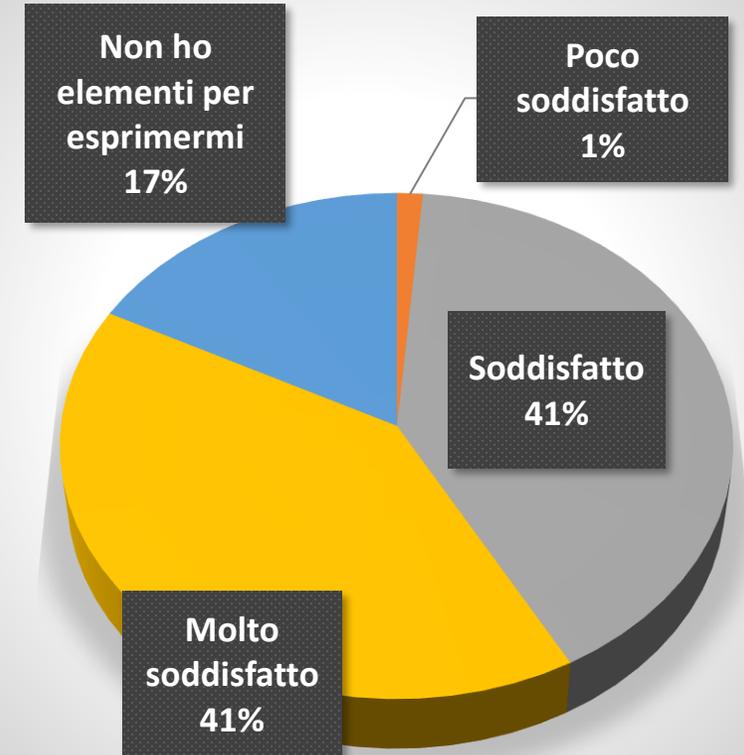
## SERVIZIO DI PRESTITO: CHIAREZZA DELLE REGOLE



## SERVIZIO PRESTITO: NUMERO DI OPERE PRESTATE

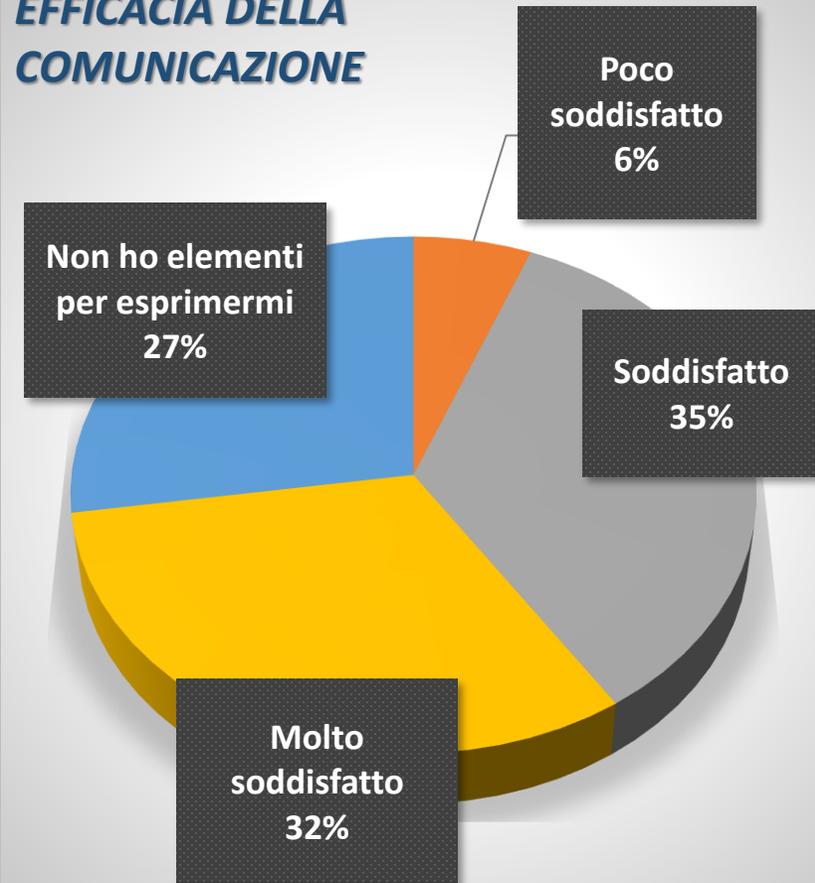


## SERVIZIO DI PRESTITO: DURATA DEL PRESTITO

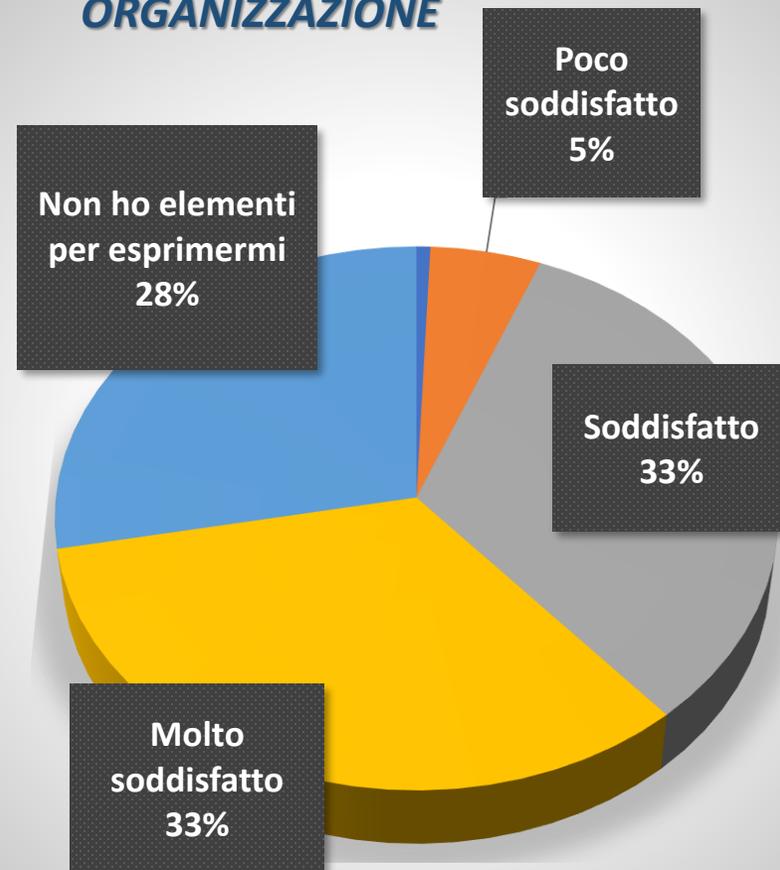


# SEI SODDISFATTA / O DELLE ATTIVITA' E DEI LABORATORI REALIZZATI?

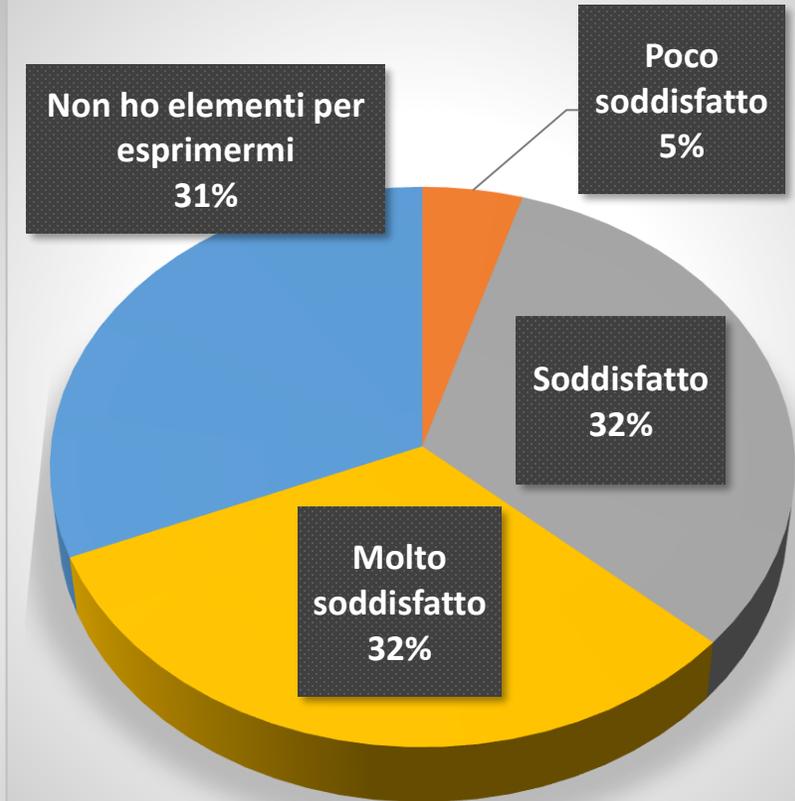
## ATTIVITÀ E LABORATORI: EFFICACIA DELLA COMUNICAZIONE



## ATTIVITÀ E LABORATORI: ORGANIZZAZIONE

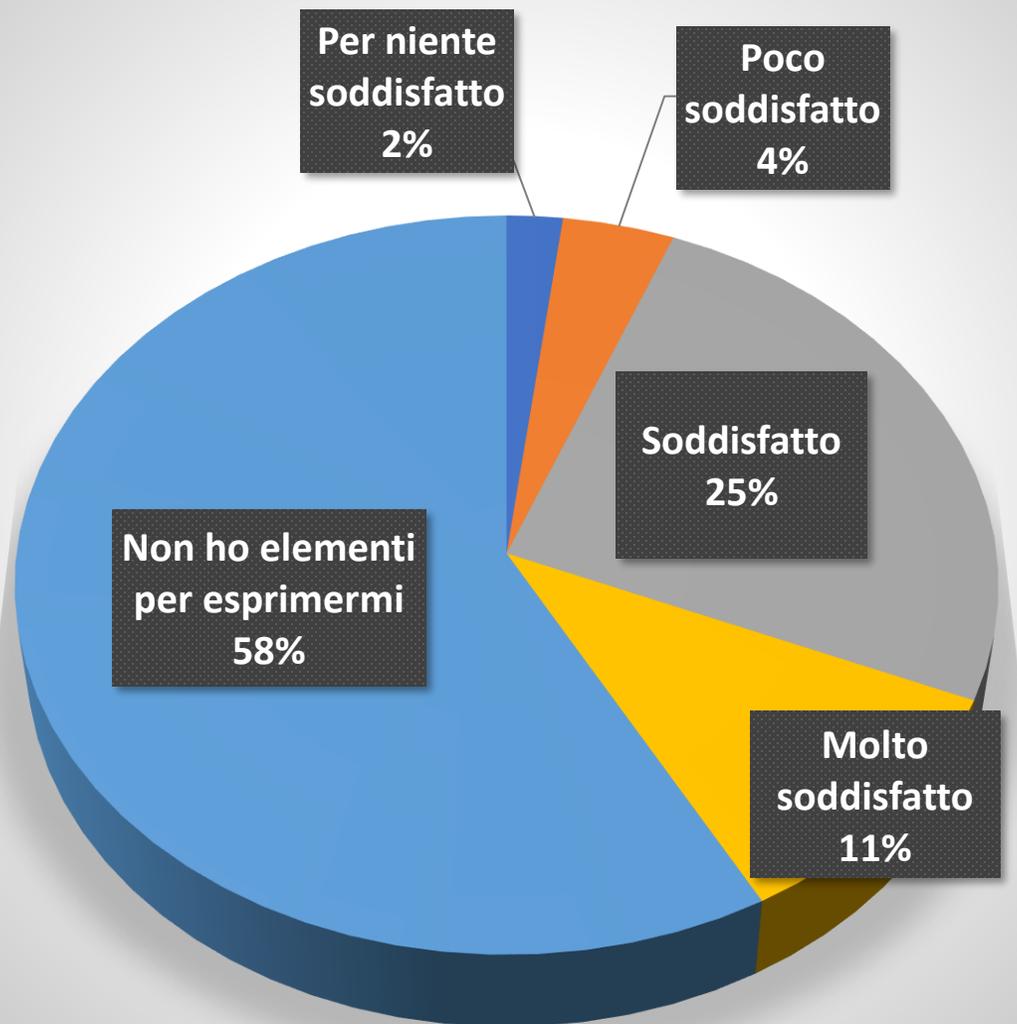


## ATTIVITÀ E LABORATORI: CONTENUTI DELLE INIZIATIVE

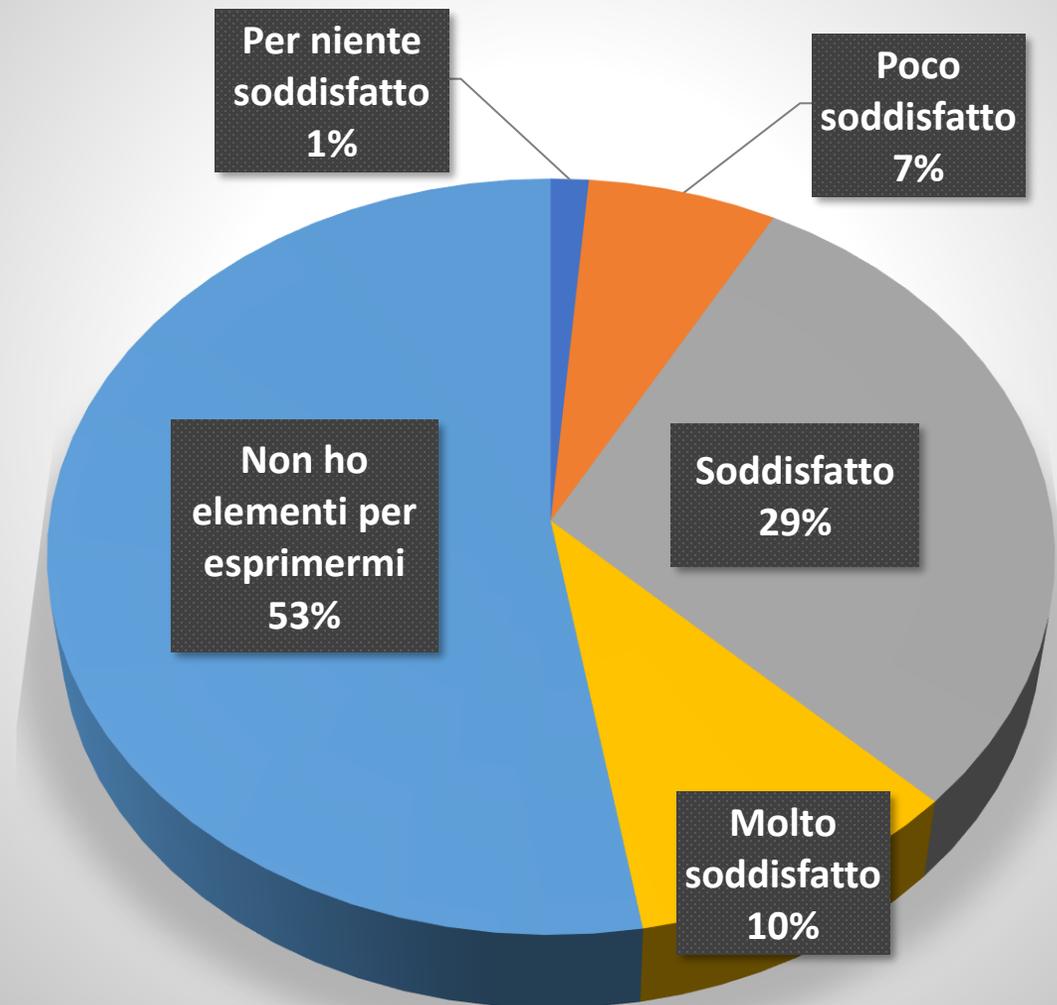


## SEI SODDISFATTA / O DEI SEGUENTI SERVIZI?

### BIBLIOTECA DIGITALE ONLINE: FACILITÀ D'USO E RICERCA

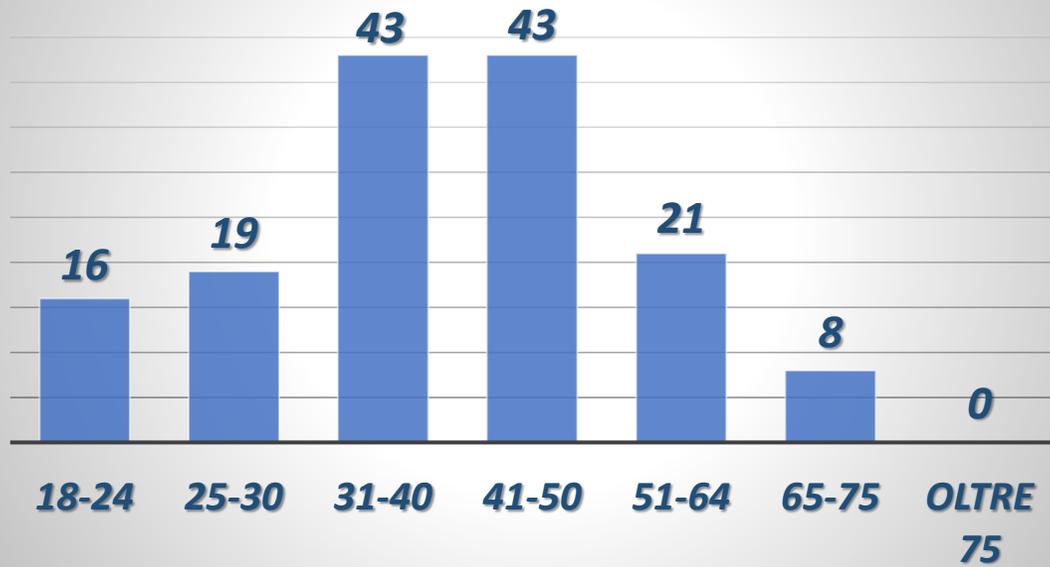


### BIBLIOTECA DIGITALE ONLINE: ADEGUATEZZA DELLE RISORSE DISPONIBILI (QUANTITÀ E CONTENUTI)

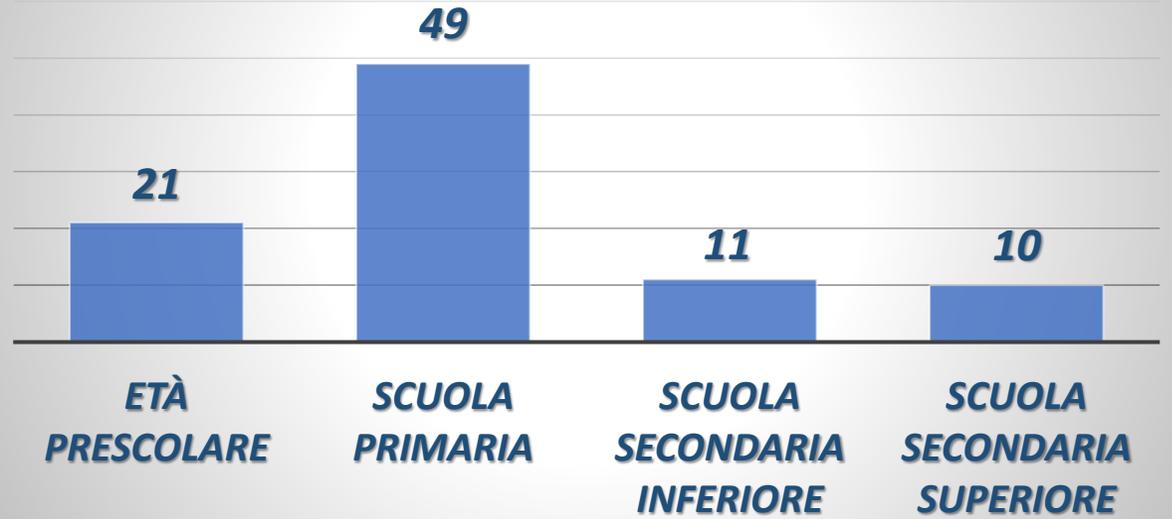


***Chi sono i cittadini  
che fruiscono dei nostri servizi?***

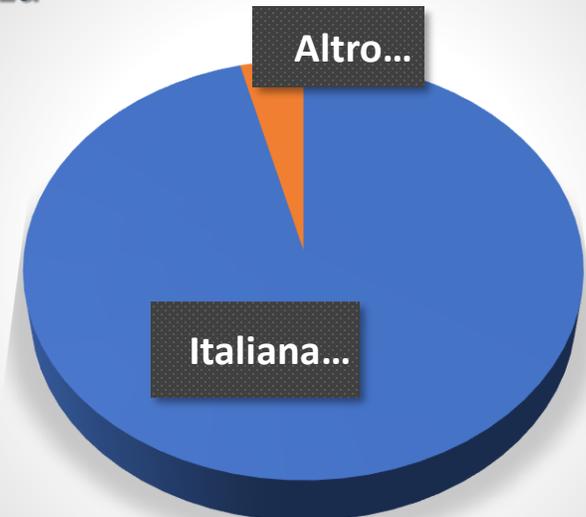
### Età dei compilatori



### Età della persona accompagnata (bambina/o- ragazza/o)



### Cittadinanza



### Provenienza





## **LE OSSERVAZIONI DI CITTADINI E LE CRITICITA' EVIDENZIATE**

***Le risposte (facoltative) fornite da una parte degli utenti alla richiesta di esplicitare «Eventuali osservazioni per il miglioramento del servizio» (46 su 150 questionari regolarmente compilati) hanno evidenziato alcune criticità, pur a fronte di giudizi complessivamente positivi espressi dai cittadini/utenti con riferimento ai servizi erogati dalla Biblioteca Internazionale per Ragazzi Edmondo De Amicis***

***Nelle slide successive si riporta un compendio delle suddette osservazioni e delle risposte ad esse fornite dalla Biblioteca.***

# *Le osservazioni e le criticità evidenziate*

## *Le nostre risposte*

### *LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI*

*relative alle proposte di attività/servizi*

*(laboratori, prestito giochi, ristorazione, servizio studio condiviso ...)*

### *LE NOSTRE RISPOSTE*

*Le proposte di attività ed eventi della biblioteca sono promosse attraverso il portale biblioteche e i canali social della biblioteca ed alcune delle proposte avanzate dagli utenti sono state attivate nel corso dell'anno (giochi da tavola, apprendimento linguistico per bambini, servizio studio condiviso, gruppo di lettura ad alta voce per teenagers, baby pit stop) e alcuni verranno attivati a breve (attività per bambini con varie difficoltà di apprendimento).*

*La programmazione culturale è in continuo divenire, non si esclude quindi la possibilità di proporre nuove attività*

*Nel corso del 2024 verranno portate avanti le azioni di un nuovo progetto che prevede:*

*ampliamento dello spazio espositivo dedicato ai libri, soprattutto per la fascia 0-10.*

*aumento di spazi dedicati alla lettura per bambini e ragazzi*

*Creazione di uno spazio per attività di laboratorio e creative ad uso dell'utenza libera*

# *Le osservazioni e le criticità evidenziate*

## *Le nostre risposte*

### *LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI*

*relative a questioni logistico-strutturali, accessibilità, servizio ristoro, orari*

### *LE NOSTRE RISPOSTE*

*La Biblioteca De Amicis è completamente accessibile. La struttura non ha un proprio parcheggio, ma chi arriva in auto può utilizzare i parcheggi dell'Acquario o del Silos Magazzini del Cotone, situati a poca distanza. Sono presenti posti auto riservati ai possessori del "contrassegno invalidi" (art.12 DPR 503/96).*

*La struttura si trova all'interno dei Magazzini del Cotone. L'ascensore porta direttamente al secondo piano dov'è situata la Biblioteca. È presente un servizio igienico attrezzato. Lo spazio espositivo non presenta barriere architettoniche.*

*Il servizio di ristorazione non è presente all'interno della struttura ma l'area del Porto Antico offre un'ampia possibilità di scelta.*

*Con il progetto "Arcipelago della creatività" inaugurato a novembre 2023 la biblioteca ha potenziato il wi-fi, rinnovato totalmente l'impianto illuminotecnico e rinnovato gli spazi dedicati alle attività con il pubblico di riferimento.*

*La Biblioteca De Amicis ha un orario di apertura al pubblico molto esteso: le sale di lettura e i servizi, infatti, sono disponibili dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 19 con orario continuato, per un totale settimanale di 60 ore.*

# *Le osservazioni e le criticità evidenziate*

## *Le nostre risposte*

### *LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI*

*I tablet in biblioteca*

### *LE NOSTRE RISPOSTE*

*Sono stati installati 4 tablet al fine di arricchire l'esperienza di apprendimento dei nostri giovani lettori, offrendo un accesso a risorse digitali interattive e applicazioni educative.*

*I tablet sono strumenti versatili che permettono a bambini e ragazzi di esplorare il vasto mondo della conoscenza in modo coinvolgente e stimolante.*

*Anche attraverso l'utilizzo di questi strumenti vogliamo promuovere la lettura, l'apprendimento attivo e la connessione con il mondo digitale in modo sicuro e guidato. Abbiamo installato una serie di APP e giochi che accompagnino i nostri utenti a un'esperienza multimediale educativa suddivisa per fasce d'età, una collezione di applicazioni selezionate secondo criteri di qualità e parametri educativi.*

*L'utilizzo è consentito solo agli utenti iscritti al Sistema Bibliotecario Urbano e di età compresa tra i 6 e i 12 anni. Gli utenti devono essere affiancati da un tutore.*

*L'accesso è consentito per 30 minuti al giorno e deve essere preventivamente registrato all'Accoglienza.*

*Stiamo monitorando il servizio grazie anche alle osservazioni degli utenti e quando è possibile rispetto alle presenze del personale forniamo una mediazione tra i contenuti presenti nei tablet, il patrimonio librario e i nostri utenti.*

# *Le osservazioni e le criticità evidenziate*

## *Le nostre risposte*

### *LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI*

*relative al comportamento del personale*

### *LE NOSTRE RISPOSTE*

*Il continuo aggiornamento delle competenze, anche quelle legate all'accoglienza del visitatore, unitamente a misure di team building e di affiancamento peer to peer per lo scambio di buone prassi sono tra le misure che il servizio bibliotecario sta potenziando proprio per migliorare l'impatto del cittadino con il front end, laddove molti dei lavoratori della biblioteca lavorano con passione, senso di appartenenza ed elevate competenze scientifiche.*

# *Le osservazioni e le criticità evidenziate*

## *Le nostre risposte*

### *LE OSSERVAZIONI DEI CITTADINI*

#### *Il patrimonio librario*

### *LE NOSTRE RISPOSTE*

*Il patrimonio bibliografico della De Amicis viene incrementato ottimizzando al massimo le risorse economiche di cui dispone, contemperando dunque nel miglior modo possibile le necessità di aggiornamento dei diversi settori bibliografici. La politica delle acquisizioni viene effettuata in sinergia con le altre biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano, con le quali è attivo il «Prestito di Sistema» (che consente il ritiro dei libri presso la biblioteca più comoda) che consente di ampliare dunque l'offerta al lettore.*

*È inoltre attivo gratuitamente il servizio di prestito tra biblioteche appartenenti al circuito della Città Metropolitana.*